

南海区政协调研南海政务服务

激发政务服务“新动能” 释放改革发展“新活力”

新时代 新征程 新伟业

“没想到办事这么方便,原来审批需要5个工作日,现在压缩到了1个工作日。”日前,市民杨丽英来到西樵镇行政服务中心办理社保业务,高效的办理效率让她忍不住竖起大拇指点赞。

如今,这样的办事体验在南海已成常态。党的二十大报告指出,“要深入群众、深入基层,采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,健全基本公共服务体系,提高公共服务水平。”近年来,南海以扁平化改革、相对集中行政审批改革为切入点,全力推进政务服务再提速,让企业、群众少跑快办、好办易办。

高效快捷的政务服务是城市活力加速释放的关键。近日,南海区政协“构建现代化活力新南海指标体系”调研组深入走访企业家、专家、在南海落户的青年人才,从管理服务、群众满意度等多维度,对南海政务服务管理进行深入调研,以实际行动贯彻落实党的二十大精神。

调研组发现,南海以便捷、高效、优质的政务服务获得了办事企业、群众的无数“赞声”。这背后,离不开南海坚持以方便企业、群众办事为着力点,以行政审批改革为突破口,持续推进政务服务改革创新,不断激活经济社会高质量发展新活力的探索与努力。



■西樵镇“益晒你”企业服务中心内,工作人员辅导企业代表办理业务。珠江时报记者/钟梓泓 摄

升级政务服务模式 跑出利企便民“新速度”

为更好地服务企业,2021年,南海区、镇(街道)成立代办服务中心,为企业免费提供“一对一”全生命周期服务。目前,南海区已为约400个项目和企业提供代办服务,涉及投资金额约3800亿元。高质量的代办服务,进一步擦亮了南海政务服务品牌,得到企业一致好评。同时,南海区建设“益晒你”企业代办系统,切实增强汇数用数能力,用数字化手段为企业提供更贴心、高效的政务服务。

2022年,在代办中心的基础上,南海区和七个镇街统一成立“益晒你”企业服务中心,旨在集聚全区涉企政务服务资源,通过政务服务的优化升级,打造一流的营商环境,助力中小企业往专精特新方向发展,加快培育高质量发展骨干企业。

在企业代办中心,区政协调研组深入了解工程建设项目“免费代办”服务。“‘一

对一’帮办代办服务,最大限度减少了企业跑腿次数。”区政协委员、广东星联科技有限公司董事长张伟明谈到,加快推动更多重点项目落地见效,南海为重大产业投资项目提供优质、高效、便捷的服务,为项目合法合规地快速建设提供了强有力支持。他建议,代办中心根据项目需求和工作实际,继续积极探索各种创新服务模式,不断拓展服务范围,延伸服务链条,为重点项目提供更多个性化特色服务,努力提升申请单位在重点项目审批代办改革中的获得感和满足感。

除了提升企业办事效率,南海区还为群众提供优质便捷高效服务,通过做实做强社区行政服务中心,建成社区行政服务中心292个,平均3.5平方公里即有一个行政服务中心,打造十五分钟办事圈,群众不出村、不出镇即可办成事。

如何为群众打造更贴心高效的政务服务?在此前举办的“构建现代化活力新南海指标体系”研究行业代表座谈会上,来自社会各界代表也各抒己见、献出良计。

作为一名年轻创业者,杨舒婷深刻感受到南海高效的政务服务。她谈到,社区行政服务中心要继续推进解决居民最关心、最直接、最现实的民生实事,从点滴小事做起,聚焦民生,主动作为,着实解决社区居民“急难愁盼”的问题,打通服务居民的“最后一公里”。

南海信息技术学院学生谢雨霏建议,社区行政服务中心工作人员增强服务意识,窗口工作人员在业务办理过程中如遇到特殊情况,需耐心、细致做好群众沟通。在业务量相对大、办理时间较长、容易引起群众不满意的服务区域,开设专门负责解决“疑难杂症”的“办不成事”窗口。

激活市场活力 推出系列首创“新模式”

一直以来,南海大手笔持续深化“放管服”改革,通过深耕政务服务改革创新,激发市场活力,创建广东省数字政府城乡融合发展示范区,助推区域经济的高质量发展、广东省城乡融合发展改革创新实验区的建设。

南海先后在全市、全省乃至全国首创多项政务改革,包括在全国首创“三单管理”改革,在全国率先推行区镇村三级体系“一窗通办”、全国首创行政审批跨城通办、全国首创政务服务“跨境通办”;全省推广南海行政审批标准、全省首创“否决权上移”管理机制;全市首推全区通办、办事结果包邮服务、容缺受理、相对集中行政审批改革等,为打造服务型政府,助力优化营商环境提供了有力的政务服务支撑。

通过数据赋能助推“一网通办”。南海区率先探索表单秒填、材料秒报、办件秒批、结果秒出的智能化审批服务模式。截至2022年8月,全区共推出智能审批事项51个,业务办理量已达33万件。积极推进政务服务“免证办”,通过刷脸、刷身份证、亮粤省事码等多场景应用,可“免证办”事项超过600个。

2022年,南海成为广东省个人数据空间试点地区,将加快探索在政务大厅验证个人数据空间在政务服务领域授数据共享交换平台,汇聚各类政务数据,结合“一网通办”“智能审批”权、安全、可信用数办事业务模式。目前已完成各镇街行政服务中心线下窗口受理环节“免证办”服务能力接入,依托个人数据实现少填、少报,简化审批流程。

今年8月,南海区在全市首创企业服务网上审批中心,配有业务熟悉、审批专业的专业队伍,负责对全区涉及市监许可登记网上业务的审批工作,提升网上办事效能。目前,南海全区2155个政务服务事项已有2016个事项网上可办,可网办率达93.55%。同时已在“粤商通”佛山专版中建设南海专区,上线两批共340个全流程网办事项。

对此,区政协调研组建议,南海政务服务要做好“加减乘除”四则运算。在夯实内功上做“加法”,积极推行“网上办、预约办、自助办”;在主动瘦身上做“减法”,持续精简申请材料、压缩办理时限;在信息共享上做“乘法”,通过数字政府建设,为信息共享夯实了基础;在优化流程上做“除法”,聚焦流程再造,推行“不见面审批”,实现预约、咨询、受理、办理等环节的线上线下无缝衔接,努力构建便民规范、务实高效的政务服务体系。

统筹/珠江时报记者 付艳霞文/珠江时报记者 黄婷



■桂城街道行政服务中心,舒适的环境给人温馨的感觉。

珠江时报记者/梁卫展 摄



■区行政服务中心走访企业,与企业面对面、心贴心,现场答疑解惑。(通讯员供图)

深化区镇联动 办事不出镇成政务服务“新常态”

2020年,南海在全国首创扁平化改革,撤销区级服务大厅收件窗口,将区级行政服务中心全部事项下沉至镇街。改革推进后,南海更重视发挥政务“镇能量”,通过搭建区镇联动平台,让市民办事不出镇成为政务领域“新常态”。

区政协调研组走访全区多个镇(街道)行政服务中心,沉浸式当起了政务服务“体验官”。他们一路走、一路看、一路问,以第一视角了解南海的政务服务体系。

作为南海区政务服务扁平化改革后中心城区的唯一服务中心,桂城街道行政服务中心承接了南海区行政服务中心下放的全部事项,街道全年总业务量约100万件,成为区行政服务中心服务基层群众的一线平台。

其中,桂城街道行政服务中心加强大厅标准化建设,重新布设功能区布局,统一标志标识,并作为南海区适老化、适残化建设试点,配备了基础设施和功能服务区,向老年人和残障人士等特殊人群提供更加便捷的政务服务。

在商事登记的基础上,桂城街道行政服务中心创新企业设立联审联办改革,压缩环节,推行开办企业绿色通道。例如整合10多个部门审批事项,即通

过1个环节,压缩了4个办事流程,最多能同步办理8个事项,大大压缩办事环节。

同时,为推进一网通办改革,桂城对网办申报辅导区进行全面升级,配备10名业务骨干组成网办辅导队伍,手把手指导市民企业进行全程网上申报业务,900多项全流程网办事项均可在网办申报辅导区办理,有效缩短了群众在窗口排队等候时间。

区政协调研组为区镇联动深化政务服务改革的举措点赞,同时围绕如何提升精细化的政务服务水平,提出要加大宣传力度、加强批后监管、加强线上线下服务融合等意见建议。区政协调研组认为,通过深化区镇联动提升政务服务水平,既进一步营造优良的办事环境,为企业、群众提供更多便利,又以政务服务的高质量发展,加快带动区域经济社会迈向发展新阶段,加快释放城市活力。

同时,区政协调研组还建议,南海要进一步明晰政务服务联动体系的各级定位、加强“区镇联动”的队伍建设,提高下延高频事项的承接能力、精准梳理政务服务事项、夯实各级政务服务基础、做强数字化应用场景等,不断完善“区镇联动”体系,提升企业、群众办事幸福指数。